



**Relatório Semestral das Atividades
Desenvolvidas pela Ouvidoria
Data-Base: 31/12/2021**

Sumário

PARTE I – Sumário Executivo.....	3
1. Escopo e Abrangência	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Captlays DTVM.....	3
3. Volumetria dos Atendimentos.....	3
4. Conclusão	3

PARTE I – Sumário Executivo

1. Escopo e Abrangência

Em atendimento à Resolução nº. 4.433/2015 e Resolução nº 4.860, de 23/10/2020, do Conselho Monetário Nacional, o relatório contempla as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Captalys DTVM no segundo semestre de 2021.

2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Captlays DTVM

A Ouvidoria atua de forma participativa junto aos departamentos da Captalys DTVM buscando atender os clientes de forma efetiva.

Está subordinada à Diretoria Colegiada e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

- Atendimento por telefone : 0800 297-0200
- Ouvidoria Captalys DTVM: 0800 297-0233
- E-mail: ouvidoria@captalysdtvm.com.br
- Horário de Atendimento presencial ou por telefone: De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Todas as reclamações registradas que forem recepcionadas receberão a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela Resolução nº 4.433/2015, artigo 6º, e Resolução nº 4.860/2020.

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência necessária para o cumprimento da tarefa.

3. Volumetria dos Atendimentos

No segundo semestre de 2021, não foram registradas reclamações através de nossos canais de atendimento ou mesmo junto ao Banco Central do Brasil.

4. Conclusão

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 2º semestre/2021, entendemos que a Captalys DTVM se mantém em conformidade à Resolução nº. 4.433/2015 e Resolução nº 4.860.

São Paulo, 31 de dezembro de 2021